

ISSN 2175-5361

Lucas JS, Passos JP.

Stress at work...



REVISTA DE PESQUISA: Cuidado é Fundamental Online

ISSN 2175-5361

PESQUISA

STRESS AT WORK OF THE NURSING TEAM IN AN INTENSIVE CARE UNIT

O ESTRESSE NO TRABALHO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM EM UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA

EL ESTRÉS EN EL TRABAJO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS

Janaína Silva Lucas¹, Joanir Pereira Passos²

ABSTRACT

Objectives: To identify possible stressor agents involved in working in an Intensive Care Unit (ICU), in the nursing's team perspective and to discuss the reactions found out by the nursing team to minimize these stressor agents. **Methods:** A descriptive study with a qualitative approach in a general hospital in the city of Rio de Janeiro (Br); it were performed 22 semi-structured interviews with nurses in the intensive care unit. **Results:** It is emphasized the reactions to stressors found out by the nursing team: the effective communication at work provides a harmonious environment; the emotional and material resources minimize stress at work; work as a resource to avoid stress. **Conclusion:** We understand that it is important to alert the nursing team about the importance of psychological balance to prevent worsening of physical manifestations unchained by stressing agents at workplace. **Descriptors:** Nursing, Stress, Work, Occupational health.

RESUMO

Objetivos: Identificar os possíveis agentes estressores no trabalho de uma Unidade de Terapia Intensiva (UTI), na visão da equipe de enfermagem e discutir as reações encontradas pela equipe de enfermagem para minimizar estes agentes estressores. **Métodos:** Estudo descritivo com abordagem qualitativa teve como cenário um hospital Geral do Rio de Janeiro; foram realizadas 22 entrevistas semi-estruturadas com profissionais de enfermagem na UTI. **Resultados:** Destacamos as reações encontradas pela equipe de enfermagem frente aos agentes estressores: a comunicação efetiva no trabalho possibilita um ambiente harmônico; os recursos afetivos e materiais são amenizadores do estresse no trabalho; o trabalho como recurso para evitar o estresse. **Conclusão:** Entendemos que é fundamental alertar os profissionais de enfermagem quanto à importância do equilíbrio psíquico para prevenir o agravamento das manifestações físicas desencadeadas pelos agentes estressores no ambiente laboral. **Descritores:** Enfermagem, Estresse, Trabalho, Saúde do trabalhador.

RESUMEN

Objetivos: Identificar los agentes potenciales de estrés en el trabajo de una Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), en opinión del personal de enfermería y analizar las reacciones encontradas por el personal de enfermería para reducir al mínimo estos agentes de estrés. **Métodos:** Un enfoque cualitativo, descriptivo, el escenario de los estudios fue un hospital general en Río de Janeiro. Se realizaron 22 entrevistas semi-estructuradas con las enfermeras en la UCI. **Resultados:** Destacar las reacciones encontradas por el personal de enfermería a factores de estrés: la comunicación eficaz en el trabajo proporciona un ambiente de armonía, los recursos materiales y emocionales se reducen al mínimo el estrés en el trabajo, el trabajo como un recurso para evitar el estrés. **Conclusión:** Consideramos que es esencial para alertar al personal de enfermería sobre la importancia del equilibrio psicológico para evitar el agravamiento de las manifestaciones físicas provocadas por los agentes de estrés en el ambiente de trabajo. **Descriptor:** Enfermería, Estrés, Trabajo, Salud laboral.

¹ Enfermeira graduada pela Escola de Enfermagem Alfredo Pinto da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro / UNIRIO, E-mail: janalu4@gmail.com. ² Doutora em Enfermagem, Professora Associada do Departamento de Enfermagem em Saúde Pública, Escola de Enfermagem Alfredo Pinto, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), E-mail: joanirpassos@bol.com.br

INTRODUÇÃO

Estresse é uma palavra muito presente atualmente, pois cada vez mais as pessoas dizem estar estressadas ou referem-se a outros indivíduos nesta situação. O estresse é definido como “um desgaste geral do organismo causado por alterações psicofisiológicas”. Estas ocorrem quando o indivíduo se confronta com uma situação que, de um modo ou de outro, o irrite, o amedronte, o excite ou o confunda ou até mesmo o faça intensamente feliz¹.

Os fatores desencadeadores do stress são chamados estressores, que são situações ou vivências que geram sentimentos de tensão, ansiedade, medo ou ameaça que podem ser de origem interna ou externa. O stress não deve ser “entendido como uma condição estática, pois é um fenômeno bastante complexo e dinâmico”².

O estresse relacionado ao trabalho resulta de várias situações em que a pessoa percebe este ambiente como ameaçador às suas necessidades de realização pessoal e profissional. Prejudicando sua interação com as funções e com o ambiente de trabalho, na medida em que este contém demandas excessivas ou a pessoa não disponha de recursos adequados para enfrentar tais situações³.

Desta forma, o estresse no trabalho ocorre quando o ambiente é percebido como uma ameaça profissional, surgindo demandas maiores do que a capacidade de enfrentamento pelo indivíduo. Prejudicando o exercício da profissão e o relacionamento interpessoal no trabalho. Pois colabora para que cada vez mais o profissional afaste-se da execução de suas tarefas que deveriam ser desenvolvidas com satisfação e dedicação, fazendo com que o trabalho torne-se um gerador de conflitos emocionais e profissionais constantemente.

Nas unidades de terapia intensiva há intenso estresse na enfermagem devido aos ruídos das aparelhagens, as dificuldades no relacionamento com os familiares, as intensas situações de emergência e monitoramento, pouco preparo dos profissionais para lidar com a morte, o sofrimento dos familiares. E estas unidades possuem uma estrutura complexa onde estão reunidos recursos materiais e humanos específicos para o atendimento adequado dos clientes em estado crítico. Existindo tecnologia de ponta para atender às necessidades terapêuticas e as ações são realizadas de forma imediata e constante para garantir a sobrevivência dos clientes internados⁴.

Assim, o estresse na equipe de enfermagem da unidade de terapia intensiva é uma grande preocupação, pois, os profissionais devem estar equilibrados emocionalmente e fisicamente para poder promover a saúde dos clientes que requerem cuidado extremamente intensivo e com muita dedicação.

Então, nos questionamos como o profissional da equipe de enfermagem da Unidade de Terapia Intensiva (UTI) reage frente às possíveis situações de estresse no cotidiano de seu trabalho.

Este estudo teve como objetivos identificar os possíveis agentes estressores no trabalho de uma UTI, na visão da equipe de enfermagem e discutir as reações encontradas pela equipe de enfermagem para minimizar estes agentes estressores.

METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa descritiva com abordagem qualitativa, visto que a abordagem qualitativa aprofunda-se no mundo dos significados, das ações e relações humanas um lado não perceptível e não captável em equações,

médias e estatísticas⁵. E a pesquisa descritiva “delineia o que é” - descreve, registra, analisa e interpreta o fenômeno⁶.

O estudo foi realizado na Unidade de Terapia Intensiva de um Hospital Público situado no município do Rio de Janeiro, sendo entrevistados 22 profissionais da equipe de enfermagem.

Para coleta dos dados utilizou-se como procedimento metodológico a entrevista semi-estruturada e individual, no período de julho e agosto de 2008.

Após a coleta adotamos os seguintes procedimentos: leitura e re-leitura das entrevistas; mapeamento das falas individuais com base nos temas emergentes, definidos a partir da leitura e dos objetivos da pesquisa (destacando-se as palavras e frases) e análise-síntese das entrevistas, baseada nas palavras e/ou frases significativas interpretadas pelas pesquisadoras. Posteriormente, foram analisadas e classificadas à luz do referencial teórico.

É importante ressaltar que todos os cuidados relacionados aos aspectos éticos envolvidos na pesquisa foram devidamente cumpridos, ou seja, o projeto foi encaminhado ao Comitê de Ética em Pesquisa da Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro, aprovado em 09 de junho de 2008, Protocolo n° 69/08.

Todas as entrevistas foram realizadas aos sujeitos que concordaram em participar voluntariamente da pesquisa e ter assinado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e, lhes sendo facultada a possibilidade de desistirem a qualquer momento de participar, sem qualquer tipo de prejuízo. Para garantir o anonimato identificamos os sujeitos participantes do estudo com a letra “E” e o respectivo número à ordem de sua entrevista.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para maior compreensão do estudo foram contemplados por um conteúdo numérico alguns dados com vistas à caracterização do perfil dos depoentes.

A maioria dos entrevistados é da categoria de técnicos de enfermagem perfazendo um total de 13 (59 %), seguidos por seis (27 %) de enfermeiros e três (14 %) de auxiliares de enfermagem. O sexo feminino 16 (73 %) prevalece sobre o masculino que corresponde a seis (27 %). Esses dados reafirmam a caracterização da enfermagem como a profissão exercida majoritariamente por mulheres.

Com relação ao tempo de trabalho na unidade de terapia intensiva o estudo evidencia que 10 (45 %) dos profissionais de enfermagem encontram-se lotados no setor até cinco anos, enquanto que com o decorrer do tempo de trabalho diminui o número de profissionais.

Em relação ao duplo vínculo empregatício, dentre os 22 participantes da pesquisa 15 (68%) possuem duplo vínculo e sete (32%) só exercem suas atividades laborais nessa instituição.

Quanto à faixa etária 18 (82%) estão acima de 33 anos de idade e já exercem a profissão a mais de seis anos, portanto denotando uma significativa experiência profissional.

Os dados obtidos em relação à identificação dos possíveis agentes estressores no trabalho de uma UTI foram analisados e classificados, a partir das palavras e/ou frases significativas para pesquisadoras, em três eixos temáticos: a organização e as condições do trabalho; o relacionamento interpessoal; a relação do cuidado no atendimento do paciente.

A organização e as condições do trabalho

Pelos relatos das entrevistas percebe-se que as condições e a organização do trabalho assumem importância significativa na contribuição para o surgimento do estresse:

“Falta de material, equipe incompleta, a farmácia quando não manda as medicações corretamente”. (E 11)

“... a falta de recursos, a falta de um bom salário, falta de incentivo para que o profissional possa estudar e a dificuldade de acesso aos cursos da instituição”. (E 1)

“Alarmes dos monitores, falta de material, poucos funcionários e ter que dar conta”. (E 16)

As condições e a organização do trabalho apresentam características que podem configurar elevada carga mental. Assim, as precárias condições de trabalho a que muitos profissionais de enfermagem ficam expostos, especialmente em instituições públicas de assistência à saúde, são um dos fatores geradores de desgaste físico e mental que prejudicam o desempenho das atividades laborais desses trabalhadores⁷.

Nesse contexto o profissional além de comprometer a qualidade da assistência, corre o risco de adoecer devido à desestabilização psíquica proveniente do estresse ocupacional a que está submetido.

O relacionamento interpessoal

Nessa classificação os depoimentos revelaram que a relação entre a família e a equipe de enfermagem, a equipe multidisciplinar; e ainda, a relação entre a equipe de enfermagem e paciente e entre a própria equipe de enfermagem, são uns dos agentes estressores no cotidiano do trabalho de uma unidade de terapia intensiva, como podemos observar nas seguintes falas:

“Falta de humildade dos profissionais... família que não colabora e não reconhece o trabalho, falta de união entre os profissionais da enfermagem”. (E 6)

“A falta de educação de alguns profissionais da unidade como os médicos, enfermeiros e os próprios auxiliares de enfermagem, que não cumprimentam quando chegam à unidade...”. (E 2)

“... é ruim não poder se comunicar com o paciente, assim fico sem saber como ele se sente”. (E17)

A falta de compreensão da família com o trabalho da equipe de enfermagem e o não reconhecimento do trabalho pelos familiares, são agentes que desestabilizam a relação e a comunicação entre as partes, ou seja, família e equipe de enfermagem. Gerando conflito nas relações, pois os familiares acabam vendo a equipe como controladora e a que relega a oportunidade de deixá-los se aproximarem de seu ente hospitalizado em defesa do cumprimento de normas da instituição.

A comunicação é essencial para o cuidado prestado ao cliente e à família que estão vivenciando o processo de hospitalização, podendo resultar em estresse e sofrimento. Para tanto a equipe de enfermagem deve reconhecer a interação equipe-cliente-família, estabelecendo atitudes de sensibilidade e empatia entre todos, contribuindo com cuidado humanizado^{8:2006}.

E ainda pelos relatos o relacionamento entre a equipe de enfermagem influencia a existência do estresse no trabalho. Assim é importante a união entre o grupo, pois promove o equilíbrio psíquico dos profissionais ao ser preservado um ambiente laboral satisfatório. Além do relacionamento adequado do grupo motivar as ações do cuidado: A difícil relação na equipe dificulta a efetividade do trabalho, que requer um espírito de integração nas ações de cuidado, que não estão isentas de tensões e conflitos⁹.

Destaca-se nas entrevistas a dificuldade de integração entre a equipe multidisciplinar, pois alguns profissionais não cumprimentam a equipe de enfermagem quando chegam ao setor.

Esses conflitos relatados são geradores de estresse entre os profissionais. Sendo importante existir harmonia entre a equipe multiprofissional para que tais situações não prejudiquem a interação do profissional com seu ambiente de trabalho e o cuidado prestado ao paciente. Onde essa harmonia se dará através da comunicação efetiva entre os profissionais da unidade.

Há dificuldade no que tange à comunicação do profissional com o paciente crítico. Dificultando a avaliação do cuidado e a construção de relações.

A comunicação é um instrumento básico do cuidado em enfermagem. E está presente nas ações realizadas com o paciente, seja para orientar, informar, apoiar, confortar ou atender suas necessidades básicas¹⁰.

Apesar dos pacientes da UTI apresentarem quadro crítico como é revelado na entrevista, o profissional pode desenvolver a comunicação na relação. Porque a comunicação interpessoal se dá através da troca de mensagens codificáveis (verbal e não verbalmente) entre os envolvidos, marcadas pela informalidade e flexibilidade¹¹.

Desse modo a comunicação entre as partes não fica prejudicada e colabora para o cuidado prestado ao paciente pelo profissional. Não desfavorecendo o trabalho.

Fica claro que para se ter relacionamento interpessoal satisfatório, entre as partes envolvidas, deve existir a comunicação, seja verbal ou não verbal. Onde os anseios são superados, pois os conflitos existentes são resolvidos e a relação estabelecida torna-se clara, garantindo a efetividade do cuidado e o equilíbrio psíquico do profissional.

A relação do cuidado no atendimento do paciente

“Ver o estado do paciente e não poder fazer nada”. (E8)

“Não ter o que fazer pelo paciente...”. (E9)

Os entrevistados expressaram a impotência diante dos limites do tratamento. Manifestando a insatisfação quanto a não poder colaborar mais para a recuperação do paciente.

“Cuidar não é fácil, envolve, o lidar com os limites humanos, com a vida, com a doença e com a própria morte”^{12:385}.

Isso significa que quando o profissional exerce o cuidado corre riscos de não obter os resultados esperados. Onde determinada situação pode ser observada pelo depoimento dos entrevistados. Cabendo ao profissional saber lidar com os sentimentos de perda e insucesso no contexto dessa relação. E ao exercer suas ações sem “cobranças” produzirá resultados grandiosos mesmo que não sejam os desejados para sua satisfação profissional e cura do paciente. Mas assumindo essa postura não cairá em sofrimento e insatisfações no cotidiano do seu trabalho.

No tocante, as reações emitidas pelos entrevistados para minimizar os possíveis agentes estressores no trabalho, classificamos em três eixos temáticos: a comunicação efetiva no trabalho possibilita um ambiente harmônico; os recursos afetivos e materiais são amenizadores do estresse no trabalho e o trabalho como recurso para evitar o estresse.

A comunicação efetiva no trabalho possibilita um ambiente harmônico

Pelas falas observamos que a existência do diálogo entre a equipe é uma reação empregada pelos participantes do estudo como minimizador do agente estressor.

“... converso com a enfermeira sobre os problemas da unidade.” (E14)

“O importante é manter o diálogo para manter a harmonia e a boa interação com a equipe.” (E3)

“Converso com os colegas a respeito do fortalecimento do grupo através do estudo, supervisão forte e independente, para não ficar submisso à classe médica”. (E13)

Desse modo pode ser mantida a boa relação entre o grupo e o seu fortalecimento para enfrentar os problemas da unidade.

Uma boa comunicação proporciona um ambiente de trabalho produtivo e harmonioso, num clima de confiança e credibilidade¹³.

Assim, existindo uma boa comunicação na equipe, o trabalho torna-se efetivo e os laços nos grupos mais fortes. Onde o profissional não sofrerá com os dilemas ocorridos na unidade, combatendo o estresse no seu trabalho.

Os recursos afetivos e materiais são amenizadores do estresse no trabalho

Os entrevistados revelaram que o bom relacionamento, cumplicidade, união na equipe e o imprevisto na falta de material são elementos de enfrentamento frente às situações causadoras de estresse na unidade.

“... o bom relacionamento, companheirismo...”. (E 19)

“... união entre a equipe é necessário.” (E 8)

“Uso o imprevisto no trabalho quando falta algum material ...”. (E 2)

A relação na equipe é fator que determina o equilíbrio do grupo. Nesse sentido a capacidade

de relacionamento deve ser estimulada para que as boas relações possam acontecer. Para isso é importante a existência do diálogo construtivo, a valorização da honestidade, da amizade e o respeito mútuo. Motivando o grupo para a construção de uma equipe unida, em harmonia e comprometida com a assistência de qualidade.

Rev. de Pesq.: cuidado é fundamental Online 2009. set/dez. 1(2): 345-352

Possibilitando assim a melhoria da qualidade de vida do paciente, da família e da própria equipe de enfermagem¹⁴.

Numa equipe onde há bom relacionamento entre o grupo torna-se forte e equilibrada, favorecendo os resultados dos cuidados prestados e a saúde psíquica do profissional.

Assim como, o imprevisto para a falta de recursos materiais não causa o prejuízo na qualidade do cuidado. Dessa forma a equipe de enfermagem possuirá capacidade de enfrentamento para as situações adversas, não havendo o surgimento do estresse na relação.

O trabalho como recurso para evitar o estresse

Nas entrevistas os profissionais mencionaram que para enfrentar as cargas de estresse no trabalho, se utilizam da dedicação às atividades laborais.

“Procuro me ocupar mais com o trabalho para não pensar nessa parte ruim”. (E 10)

“Tento me dedicar mais ao trabalho conforme você está trabalhando o estresse vai indo embora, ocupar o tempo com as atividades do próprio paciente...”. (E 8)

“Procuro desenvolver mais atividades no trabalho”. (E 6)

Segundo Dejours:

[...] muitos sujeitos só conseguem salvar seu equilíbrio e obter satisfações afetivas graças ao trabalho. De maneira que trabalho e sublimação aparecem como operadores fundamentais da saúde mental¹⁵.

Para os depoentes o trabalho assume papel de estabilizador das emoções, proporcionando equilíbrio na saúde mental. Sendo combatida dessa forma as situações causadoras de estresse no ambiente laboral. E o próprio trabalho, causador de estresse e equilíbrio psíquico, acaba que favorecendo a qualidade do cuidado, pois o

profissional dedica-se mais às suas atividades ao ocupar-se com mais intensidade à suas ações.

E ainda, quando foi perguntado se os profissionais sentiam-se estressados, nove revelaram na entrevista que sim e 13 que não, dos entrevistados verbalizaram que se sentiam estressados foram relatadas conseqüências físicas e emocionais:

“Hipertensão arterial e mau humor”. (E 14)

“Tenho períodos de cansaço, insônia, esqueço algumas tarefas...”. (E 3)

“Afeta o relacionamento com os familiares... tenho hipertensão, fico impaciente com as pessoas”. (E 4)

“Enxaqueca, tendinite, dor lombar e cervical”. (E 16)

“Tensão muscular... já tive depressão”. (E 12)

Filgueira e Hippert¹⁶ em seus estudos sobre estresse obtiveram como resultados quanto às manifestações de sintomas físicos e psíquicos: fadiga, dores de cabeça, insônia, manifestações intestinais, dores no corpo, tremores, diminuição da concentração, perda do senso de humor, ansiedade, depressão e irritabilidade.

As pesquisas sobre estresse de Carmelo e Angerami¹⁷ demonstram que a irritabilidade causada pelo estresse ocupacional, gera relações tensas e conflituosas, afetando tanto a área afetiva e social, como a saúde, com somatização e doença, culminando assim em diminuição da qualidade de vida do profissional.

CONCLUSÃO

A comunicação seja verbal ou não verbal é o recurso base para que exista equilíbrio no ambiente laboral dos profissionais da equipe de enfermagem. Porque fortalece os laços no grupo e Rev. de Pesq.: cuidado é fundamental Online 2009. set/dez. 1(2): 345-352

favorece o relacionamento interpessoal entre as partes evitando dessa forma o aparecimento dos conflitos na unidade, conseqüentemente do estresse.

Dessa forma não há ineficiência das atividades realizadas e diminuição da produtividade. Pois, o profissional não irá trabalhar desmotivado e sem condições inadequadas de saúde devido ao surgimento do estresse no seu ambiente laboral, não comprometendo as ações do cuidado e seu equilíbrio físico e mental.

Algumas manifestações físicas e emocionais encontradas nos participantes desta pesquisa são semelhantes às descritas em outros estudos. Portanto, entendemos que devemos alertar os profissionais de enfermagem quanto à importância do equilíbrio psíquico para prevenir o agravamento das manifestações físicas desencadeadas pelos agentes estressores do ambiente laboral, com vistas a não vir comprometer a sua qualidade de vida.

REFERÊNCIAS

1. Souza MCB. Fatores desencadeantes de estresse na central de material esterilizado. Rev Enferm UFPE On Line. 2009 jul/set;3(3):51-57.
2. Stacciarini JMR, Tróccoli BT. O estresse na atividade ocupacional do enfermeiro. Rev Latino-am Enfermagem 2001;9(2):17-25.
3. França ACL, Rodrigues AL. Stress e trabalho-guia básico com abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas; 1999.
4. Coronetti A, Nascimento EPR, Barra DCC, Martins JJ. O estresse da equipe de enfermagem na unidade de terapia intensiva: o enfermeiro como mediador. Arquivos Catarinenses de Medicina [periódico na Internet] 2006 out/dez [acesso em 2008 fev 08];35:36-43. Disponível em:

<http://www.bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online>

5. Minayo MCS. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 7ª ed. São Paulo: Hucitec; 2000.
6. Marconi MA, Lakatos EM. Técnicas de pesquisa. 5ªed. São Paulo: Atlas; 2002.
7. Spindola T, Martins ERC. O estresse e a enfermagem: a percepção das auxiliares de enfermagem de uma instituição pública. Esc Anna Nery 2007; 11(2):212-19.
8. Siqueira AB, Fiorano AMM, Posso MBS, Filipini R, Gonçalves AS. Relacionamento enfermeiro, paciente e família: fatores comportamentais associados à qualidade da assistência. Arq Méd ABC 2006; 31(2): 73-7.
9. Teixeira ER. O ético e estético nas relações de cuidado em enfermagem. Texto Contexto Enferm 2005;14(1):89-95.
10. Pontes AC, Leitão IMTA, Ramos IC. Comunicação terapêutica em enfermagem: instrumento essencial do cuidado. Rev Bras Enferm 2008; 61(3):321-8.
11. Littlejohn SW. Fundamentos teóricos da comunicação. Rio de Janeiro: Zahar; 1982.
12. Teixeira RE, Lima RMT. A vivência de quem cuida em terapia intensiva e suas implicações psicoafetivas. R Enferm UERJ 2007;15(3):381-6.
13. Quick TL. Como desenvolver equipes bem-sucedidas. Rio de Janeiro: Campus; 1997.
14. Leite MA, Vila VSC. Dificuldades vivenciadas pela equipe multiprofissional na unidade de terapia intensiva. Rev Latino-am Enfermagem 2005; 13(2):145-50.
15. Dejours C. A loucura do trabalho: Estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez; 1992.
16. Filgueira JC, Hippert MI. Estresse. Petrópolis: Vozes; 2002.

17. Camelo SHH, Angerami ELS. Sintomas de estresse nos trabalhadores atuantes em cinco núcleos de saúde da família. Rev Latino-am Enfermagem 2004;12(1):14-21.

Recebido em: 24/10/2009

Aprovado em: 19/11/2009